|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 角色 | 功能 | 说明 | 终端 |
| 社区服务点 | 平台推广，  问卷调查  服务人员管理  社区业务查询 | 对app进行推广和管理服务人员，并对客户的新的需求在app上开设新的服务内容 |  |
| 社区居民 | 服务选择  评价，支付  投诉建议 | 根据本人的需求选择服务项目和服务人选，并进行支付和服务评价。 | 手机app |
| 社区服务人员 | 上门服务  业务佣金结算 | 上门服务，最后在平台上完成支付。 | 手机app |
| 平台运营方 | 用户流量  消费引导  传播 | 传播app的影响，引导用户消费。 |  |

用户群体分析

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 人群分类 | 年龄段 | 人群类型 | 需求功能 |
| 老年人 | 50-80 | 独居 | 水电气锁，电器维修，社区医疗，配送 |
| 行动不便 | 老人陪护，社区医疗，配送 |
| 普通 | 社区医疗 |
| 中年人 | 35-40 | 老板 | 家政，宠物，配送，水电气锁，电器维修 |
| 公司上班人员 | 汽车，宠物，配送，家政，学生接送，水电气锁，电器维修 |
| 在家办公人员 | 家政，配送，学生接送，水电气锁，电器维修 |
| 青年 | 18-35 | 白领 | 配送，家政，水电气锁，电器维修 |
| 大学生 | 配送，家政， |
| 无业游民 | 配送，家政 |
| 少年 | 10-18 | 中学生 | 作业辅导，配送 |
| 小学生 | 作业辅导，配送 |

用户价值

经济指数

数据指数

推广指数、

反馈指数

使用指数

竞品分析

描述性

定性分析：战略定位，商业模式 ，用户群体，产品功能，产品界面

定量分析